

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
підготовки бакалавра
спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа
242 Туризм
освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа
Туризм

Луцьк – 2020

Силабус навчальної дисципліни «УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальностей
241 Готельно-ресторанна справа, 242 Туризм за освітньо-професійними
програмами Готельно-ресторанна справа, Туризм

Розробник: Громко Лілія Сергіївна, к.е.н., доц.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму
та готельного господарства**
протокол № 1 від 28 серпня 2020 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

I. Опис навчальної дисципліни

денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 4
Змістових модулів – 2		Семестр – 7
ІНДЗ: немає		Лекції – 22 год.
Загальна кількість годин – 120	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Практичні – 24 год.
Тижневих годин: аудиторних – 2,5	Бакалавр	Самостійна робота – 66 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		Українська

заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 4
Змістових модулів – 2		Семестр – 7
ІНДЗ: немає		Лекції – 10 год.
Загальна кількість годин – 120	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Практичні – 10 год.
Тижневих годин: аудиторних – 2,5	Бакалавр	Самостійна робота – 86 год.
		Консультації – 14 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Громко Лілія Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0660793032

Електронна пошта: hromko.lilia@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Дисципліна «Управління персоналом» спрямована на підготовку студентів до ефективного управління працівниками, тобто формування у них комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення кадрової політики в сучасних організаціях, добору й розміщення персоналу, його оцінювання і навчання, забезпечення ефективного використання персоналу організації туристичної та готельної індустрії. Управління

персоналом покликане забезпечити ефективну організацію людських ресурсів у межах окремого туристичного або готельного підприємства та сприяти формуванню, розвитку і реалізації на високому рівні трудового потенціалу суб'єкта господарювання.

2. Постреквізити дисципліни.

Вивчення дисципліни сприятиме кращому засвоєнню таких дисциплін, як: «Комунікативний менеджмент», «Аналіз діяльності підприємств туристичної галузі», «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Метою дисципліни є формування у студентів комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення кадрової політики в сучасних організаціях, добору та розміщення персоналу, його оцінювання і навчання, забезпечення цілеспрямованого використання персоналу в готельно-ресторанному бізнесі.

Завдання курсу:

- засвоєння знань з кадрового менеджменту;
- набуття професійних навичок та умінь з розробки кадрової політики, планування організації роботи з персоналом, набору, добору і розміщення персоналу;
- вміння оцінювати та навчати персонал;
- вивчення методів забезпечення ефективного кадрового потенціалу організації.

4. Результати навчання (компетентності) для спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- ЗК 05. Здатність працювати в команді;
- ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

- СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання (РН):

- РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.
- РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.
- РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
- РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
- РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Результати навчання (компетентності) для спеціальності 242 «Туризм».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо
- ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій
- ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.
- ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

- ФК16.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ФК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.
- ФК23.Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.
- ФК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.
- ФК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Результати навчання (РН):

- РН 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
- РН 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки
- РН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- РН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- РН 16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. РН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
- РН 19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань
- РН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

5. Структура навчальної дисципліни

денна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю. Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління персоналом						
Тема 1. Теоретико-методологічні аспекти управління персоналом.	10	2	2	6	-	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 2. Методи	10	2	2	6	-	усне опитування, тестові завдання,

управління персоналом.						ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 3. Сутність та типи стилів керівництва.	11	2	2	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 4. Трудовий колектив підприємства.	11	2	2	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання/ Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 5. Кадрова політика підприємства.	13	2	4	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 1	55	10	12	30	3	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Змістовий модуль 2. Технологія управління персоналом туристичного та готельно-ресторанного підприємства						
Тема 6. Технологія управління персоналом на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах.	15	4	4	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 7. Технологія управління розвитком персоналу на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 8. Кар'єра: сутність, типи та функції.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 9. Мотивування персоналу підприємства.	11	2	2	6	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 10. Управління конфліктними ситуаціями в колективі.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 2	65	12	12	36	5	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Усього годин	120	22	24	66	8	Максимальна оцінка 100 балів.

заочна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю. Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління персоналом						
Тема 1. Теоретико-методологічні аспекти управління персоналом.	12	1	1	9	1	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.

Тема 2. Методи управління персоналом.	12	1	1	9	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 3. Сутність та типи стилів керівництва.	12	1	1	9	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 4. Трудовий колектив підприємства.	11	1	1	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання/ Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 5. Кадрова політика підприємства.	11	1	1	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 1	58	5	5	43	5	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Змістовий модуль 2. Технологія управління персоналом туристичного та готельно-ресторанного підприємства						
Тема 6. Технологія управління персоналом на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах.	13	1	1	9	2	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 7. Технологія управління розвитком персоналу на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах.	13	1	1	9	2	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 8. Кар'єра: сутність, типи та функції.	12	1	1	8	2	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 9. Мотивування персоналу підприємства.	12	1	1	8	2	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 10. Управління конфліктними ситуаціями в колективі.	12	1	1	9	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 2	62	5	5	43	9	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Усього годин	120	10	10	86	14	Максимальна оцінка 100 балів.

6. Завдання для самостійного опрацювання.

денна форма навчання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Соціально-психологічні аспекти управління персоналом. Завдання соціально-психологічного забезпечення менеджменту персоналу. Психологічні методи управління трудовим колективом. Комунікативний процес. Стресові фактори і управління ними. Стресостійкість в менеджменті персоналу. Управління стресом на робочому місці.	16

2	Кадрова служба в системі управління персоналом. Кадрова служба як засіб реалізації кадрової політики. Функції і завдання кадрової служби підприємства. Права, обов'язки та відповідальність керівника кадрової служби. Основні вимоги до керівника кадрової служби. Кадрові служби у зарубіжних фірмах.	18
3	Професійний підбір персоналу Технології пошуку та залучення кандидатів на вакантні посади. Зовнішній та внутрішній ринки праці як джерела поповнення й оновлення персоналу. Маркетинг ринку праці та ринку освітніх послуг. Співбесіда при наймі на роботу. Рішення про заповнення вакансії. Введення в посаду та адаптація новоприйнятих працівників.	16
4	Розвиток персоналу Розвиток персоналу в умовах формування економіки знань. Визначення потреби у навчанні: методи та форми професійного навчання. Планування та управління службовою кар'єрою працівників. Підготовки кадрового резерву. Етапи роботи з кадровим резервом. Наставництво та навчання. Розвиток HR- менеджерів з лідерським потенціалом.	16
Разом		66

заочна форма навчання

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Соціально-психологічні аспекти управління персоналом. Завдання соціально-психологічного забезпечення менеджменту персоналу. Психологічні методи управління трудовим колективом. Комунікативний процес. Стресові фактори і управління ними. Стресостійкість в менеджменті персоналу. Управління стресом на робочому місці.	22
2	Кадрова служба в системі управління персоналом. Кадрова служба як засіб реалізації кадрової політики. Функції і завдання кадрової служби підприємства. Права, обов'язки та відповідальність керівника кадрової служби. Основні вимоги до керівника кадрової служби. Кадрові служби у зарубіжних фірмах.	20
3	Професійний підбір персоналу Технології пошуку та залучення кандидатів на вакантні посади. Зовнішній та внутрішній ринки праці як джерела поповнення й оновлення персоналу. Маркетинг ринку праці та ринку освітніх послуг. Співбесіда при наймі на роботу. Рішення про заповнення вакансії. Введення в посаду та адаптація новоприйнятих працівників.	22
4	Розвиток персоналу Розвиток персоналу в умовах формування економіки знань. Визначення потреби у навчанні: методи та форми професійного навчання. Планування та управління службовою кар'єрою працівників. Підготовки кадрового резерву. Етапи роботи з кадровим резервом. Наставництво та навчання. Розвиток HR- менеджерів з лідерським потенціалом.	22
Разом		86

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання студентом практичних робіт; оцінка за виконання самостійної роботи.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Політика щодо академічної доброчесності. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені.

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті

університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняттях з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Управління персоналом» узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є екзамен.

Якщо студент успішно виконав усі запропоновані викладачем завдання й отримав остаточну оцінку не менше, ніж 75 балів, підсумкову оцінку він отримує без складання екзамену. Така оцінка виставляється в день проведення екзамену за умови обов'язкової присутності студента.

Якщо студент отримав остаточну оцінку нижчу за 75 балів, підсумкова оцінка визначається як сума балів, отриманих за поточний контроль (максимум 40 балів) та екзаменаційної оцінки (максимум 60 балів).

Екзаменаційна оцінка визначається за результатами виконання завдань, які вміщують 30 тестових та 2 практичні завдання.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Балабанова Л. В., Сардак О.В. Управління персоналом: Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 468 с.
2. Иванова Т. В. HR-менеджмент современной организации: Методические материалы. Київ: ЦВП, 2015. 264 с.
3. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навчальний посібник. Видання друге, перероблене й доповнене. Київ: «Кондор», 2006. 308 с.
4. Мальська М. П., Бордун О.Ю., Жук І.З. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика: Навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 234 с.
5. Никифорова В.Г. Управління персоналом: навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. Одеса: Атлант, 2013 р. 275 с.

Додаткова

1. Єлісєєва О.К., Третяк О.О., Узунов В.В. Методи та моделі в управлінні персоналом: Монографія. Дніпропетровськ : «ІМА-прес», 2006. 188 с.
2. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2008. 608 с.
3. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: Навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.

Інтернет-ресурси

1. Інформаційно-аналітичний Інтернет-ресурс для фахівців у сфері подорожей та гостинності «TOURBUSINESS». URL: <http://www.tourbusiness.ua/about/> (дата звернення: 12.09.2020).
2. Офіційна Інтернет-сторінка Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.unwto.org/> (дата звернення: 12.09.2020).
3. Офіційна Інтернет-сторінка Державного агентства України з туризму і курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua/ua/> (дата звернення: 12.09.2020).
4. 10 заповідей HR-менеджера. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/hr-commandments/> (дата звернення: 12.09.2020).